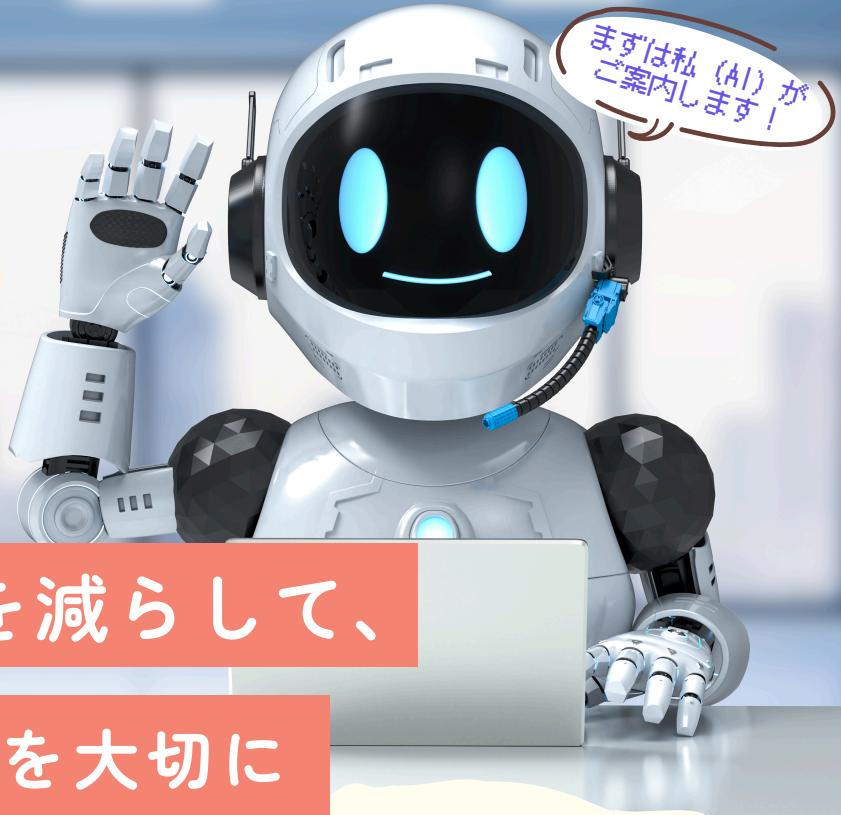


# AI 電話対応

その電話、AIが最初に受けます

電話対応の負担を減らして、

人が向き合う時間を大切に



よくある問い合わせはAIが一次対応。

電話対応の集中を防ぎ、  
職員が本来向き合うべき業務を支えます。

職員と住民、どちらにもやさしい電話対応を。

よくあるお問い合わせに



## AIが一時対応

開庁時間や手続き案内など、  
繰り返しの問い合わせをAIが  
受け止めます。  
電話対応の集中を防ぎます。

日常業務の流れを止めません

電話が集中する時間に



## つながりにくさ防止

繁忙時間でも、「住民をお待たせしない」窓口対応を実現。  
職員の負担も軽減します。

クレームや折り返し対応の削減にも。

人の対応が必要な電話へ



## 本当に必要な対応へ

AIが用件を切り分けることで、職員は相談・判断が必要な対応にしっかり向き合えます。

人でなければできない対応を大切に。

電気興業株式会社

〒135-0061

東京都江東区豊洲5-5-13豊洲アーバンポイント  
ソリューション事業推進室 ITソリューション部

✉ chuo5g-eg@denkikogyo.co.jp

📞 03-3520-8968

株式会社 栃木ヨココー

〒328-0011

栃木県栃木市大宮町2628番地7

📞 0282-27-7738

FAX 0282-27-6273

# AI電話対応で実現する、これからの中民対応

よくある問い合わせをAIが一次対応することで、電話対応の効率化と住民サービスの向上、そして職員の業務負担軽減を同時に実現します。



## AI電話対応でできること

### 24時間365日対応



開庁時間内はAIが自動で応答し、夜間や休日も基本的な案内が可能です。いつでも「聞ける」窓口を実現します。

### 職員の対応負荷を軽減



よくある定型的な問い合わせはAIが対応。職員は相談や判断が必要な業務に集中できる環境を整えます。

### 問い合わせ内容の見える化



対応内容を蓄積・可視化することで、よくある質問や困りごとを把握。FAQや案内内容の改善に活かせます。

### 優しい問い合わせ環境の整備



高齢者や子育て世帯、外国人の方など、誰にとっても分かりやすく、安心して利用できる電話窓口を整えます。

## 運用イメージ

通話内容は履歴として残り、必要なときに職員が確認できます。現場の気づきを活かしながら、FAQや案内を無理なく更新していきます。

### 問い合わせ

### AI対応

### 必要時転送

### 履歴確認

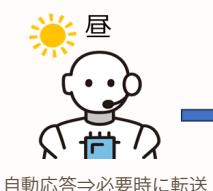
#### 住民運用イメージ

問い合わせ⇒AI応答⇒必要時転送⇒履歴確認



#### 職員による利用イメージ

昼：AI応答から転送される⇒対応  
夜：AI対応の録音⇒蓄積⇒履歴を分析



## Use Case

### 地方自治体（栃木県那須町様）

AI電話対応導入により24時間365日の対応を実現。  
会話ログを自動で収集・分析する仕組みにより、問い合わせの傾向を可視化。  
※2026年2月運用開始予定